

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

der

TENTIMESMORE Marketing GmbH

Allgemeine Vertragsbestimmungen

1.1 Allgemein

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Dienstleistungen, welche durch TENTIMESMORE Marketing GmbH (nachfolgend „TENTIMESMORE“) den Kunden erbracht werden. *Kunden* sind Personen und Firmen, welche von TENTIMESMORE Dienstleistungen beziehen, Software-Produkte erwerben oder Lizenzen erhalten oder von TENTIMESMORE Abklärungen im Hinblick auf solche Transaktionen oder Dienstleistungen vornehmen lassen.

1.2 Leistungen

Unter *Dienstleistungen* sind sämtliche Arbeitsleistungen von TENTIMESMORE zu verstehen, die diese für den Kunden erbringt, beispielsweise

- Ausbildung und Schulung von Mitarbeitern des Kunden,
- Consulting Dienstleistungen,
- Erstellen von Konzepten, Dokumentation und Videos.
- Erstellen von Websites, Shops und Social Media Auftritten.
- Projektplanung, -steuerung und -überwachung,
- Integration und Installation von Software.

Diese Aufzählung ist weder ausführlich noch abschliessend. Weitere Informationen über Dienstleistungen können von TENTIMESMORE bezogen werden.

2. Umfang der Dienstleistungen

2.1 Grundlage

Für den Umfang der von TENTIMESMORE zu erbringenden Dienstleistungen gilt in erster Linie die vom Kunden gegengezeichnete Auftragsumschreibung in der schriftlichen Offerte von TENTIMESMORE und/oder die durch den Kunden gegengezeichnete Auftragsbestätigung / oder des Vertragsanhang(es).

In zweiter Linie gilt die, auch in anderer Form, im Anschluss an die vorerwähnte Offerten Umschreibung

erfolgte Auftragserteilung durch den Kunden, soweit sie darüber hinaus geht und von TENTIMESMORE nicht abgelehnt oder eingeschränkt wurde.

2.2 Gültigkeit

Ohne gegenteiligen ausdrücklichen Vorbehalt in der schriftlichen Auftragsbestätigung des Kunden darf TENTIMESMORE davon ausgehen, dass Auftragserteilungen seitens der Kunden auch dann gültig erfolgt sind, wenn sie

- mündlich von einem am Projekt/Auftrag beteiligten Mitarbeiter des Kunden erteilt werden und von TENTIMESMORE nachträglich schriftlich bestätigt wird (e-mail genügt); oder
- von einem Zeichnungsberechtigten des Kunden erteilt werden, wobei Einschränkungen der Zeichnungsberechtigung (wie namentlich kollektive Zeichnungsberechtigung) nicht gelten

2.3 Änderungen

Während der Dauer der Erbringung von Dienstleistungen können der Kunde wie auch TENTIMESMORE jederzeit schriftliche Änderungen dieser Leistungen vorschlagen. Schlägt der Kunde Änderungen vor, teilt ihm TENTIMESMORE innert höchstens 5 Arbeitstagen mit, ob die Änderung möglich ist und wie sich diese auf den Vertrag, insbesondere auf Preis und Termine, auswirkt. Bis zum Entscheid über den Änderungsantrag führt TENTIMESMORE ihre Dienstleistungen fort.

3. Auftragsausführung

3.1 Allgemein

Für die Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen wählt TENTIMESMORE ohne gegenteilige schriftliche Vereinbarung die von ihr eingesetzten Berater bzw. Fachleute selbst aus. TENTIMESMORE setzt zu diesem Zweck qualifizierte und sorgfältig ausgewählte Mitarbeiter ein, um die in der Offerte vereinbarten oder sonst angebotenen Leistungen zu realisieren.

3.2 Mitwirkungspflichten des Kunden

Da TENTIMESMORE ihre Dienstleistungen hauptsächlich im und für den Geschäftsablauf des Kunden erbringt, ist TENTIMESMORE auf dessen Mitwirkung und Unterstützung angewiesen. Der Kunde ist deshalb dafür verantwortlich, dass TENTIMESMORE rechtzeitig und im erforderlichen Umfang

- die notwendigen technischen sowie organisatorischen Informationen, Lieferergebnisse und Materialien erhält;
- der Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden gewährt wird;
- die Hard- und Software in der erforderlichen Konfiguration bereit gestellt wird;
- betriebsbereite Kapazitäten (Hardware, Software etc.) und gegebenenfalls qualifizierte Mitarbeiter des Kunden bereitgestellt werden;
- die für notwendige Entscheidungen zuständigen Kontaktpersonen des Kunden bezeichnet werden und rechtzeitig erreichbar sind;
- gegebenenfalls notwendige Bewilligungen (wie Arbeitsbewilligungen) für Mitarbeiter von TENTIMESMORE bzw. des Kunden vorliegen.

Diese Mitwirkungshandlungen müssen geeignet sein, dass TENTIMESMORE mit ihren Dienstleistungen ohne Verzug beginnen kann.

In der Offerte bzw. in den Anhängen können weitergehende Mitwirkungspflichten des Kunden festgelegt werden, welche für die termingerechte Erfüllung der Dienstleistungen erforderlich sind.

3.3 Ungenügende Mitwirkung

Verzögerungen und Kosten durch Mehraufwand aufgrund der ungenügenden Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Kunden sind vom Kunden zutragen.

3.4 Informationspflicht

Der Kunde und TENTIMESMORE verpflichten sich, die Gegenseite über alle Umstände zu orientieren, welche

auf die Erbringung der Dienstleistungen einen bedeutsamen Einfluss haben können.

3.5 Termine

Vereinbarte *Termine* gelten als Richtgrößen und sind für TENTIMESMORE nur dann verbindlich, wenn sie ausdrücklich als fixe Termine schriftlich vereinbart wurden.

4. Verantwortung

TENTIMESMORE ist lediglich für sorgfältige und fachgerechte Arbeit verantwortlich. TENTIMESMORE hat nicht für einen bestimmten Erfolg oder ein bestimmtes Arbeitsergebnis einzustehen, es sei denn, etwas anderes sei ausdrücklich schriftlich vereinbart worden. Die von TENTIMESMORE übernommenen Verpflichtungen gelten als erfüllt, wenn TENTIMESMORE die in Offerte/ Angebot bezeichneten Dienstleistungen erbracht hat.

5. Arten der Vergütung und Rechnungsstellung

5.1 Vergütung nach Material- und Zeitaufwand

Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist, rechnet TENTIMESMORE ihre Dienstleistungen *nach Material- und Zeitaufwand* und grundsätzlich auf das Ende jeden Monats ab. Dabei kommen in erster Linie die in Offerte/Angebot genannten Ansätze zur Anwendung.

Werden Leistungen mit vorheriger, schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers oder aus Gründen die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat, ausserhalb der folgenden Geschäftszeiten (08:00 – 18:00) erbracht, so werden entsprechende Zuschläge, bezogen auf den jeweils gültigen Stundensatz, berechnet:

Montag bis Samstag	00:00 - 08: 00:	100%
Montag bis Freitag	18:00 - 24:00:	50%
Samstag	08:00 - 18:00:	50%
Samstag	18:00 - 24:00:	100%
Sonntag / Feiertag	ganztägig:	100%

Die Berechnung der Reisezeiten erfolgt in Abhängigkeit vom Ausgangspunkt (Hauptsitz, Zweigniederlassung oder Betriebsstätte des Auftragnehmers) des Mitarbeiters des Auftragnehmers und dem jeweiligen Einsatzort des Auftraggebers. Reisezeiten werden wie Arbeitszeiten abgerechnet, sofern die Reisezeit produktiv genutzt wird, jedoch ohne Zuschläge auf die jeweiligen gültigen Stundensätze.

5.2 Vergütung nach Kostenrahmen

TENTIMESMORE ist auch dann nach effektivem Material- und Zeitaufwand zu entschädigen, wenn in der Offerte bzw. Auftragserteilung oder im Angebot ein Kostenrahmen festgesetzt wurde. Ein Kostenrahmen hat in der Regel die Bedeutung einer blossen Planungsgrundlage und Schätzung, sofern die Dienstleistungen in Offerte bzw. Angebot nicht im Detail umschrieben sind.

5.3 Vergütung nach Kostendach

Ist in der Offerte bzw. Auftragserteilung ein *Kostendach* vereinbart, so ist TENTIMESMORE ebenfalls nach dem effektiv geleisteten Material- und Zeitaufwand zu entschädigen. Zeigt sich im Laufe der Dienstleistungen, dass das Kostendach nicht eingehalten werden kann, orientiert TENTIMESMORE den Kunden so früh als möglich. Nach erfolgter Orientierung hat Paragraph 2.3 Gültigkeit.

5.4 Vergütung nach Pauschalhonorar / Festpreis

Wird ein *Pauschalhonorar / Festpreis* vereinbart, deckt dieses den gesamten Material- und Zeitaufwand von TENTIMESMORE in Bezug auf die in der Offerte bzw. ihren Anhängen oder im Angebot im Detail umschriebenen Dienstleistungen. Sollten:

- Änderungen der definierten Voraussetzungen für die Auftragserteilung,
- unvollständige Angaben des Kunden für die Offertstellung oder
- ungenügende Mitwirkung des Kunden im Rahmen seiner Mitwirkungspflichten

zu Mehraufwendungen führen, sind diese Mehraufwendungen TENTIMESMORE vom Kunden nach Zeitaufwand zu vergüten.

5.5 Spesen

Der Kunde ist verpflichtet, TENTIMESMORE sämtliche *Spesen* gemäss dem in der Offerte oder dem Auftrag definierten Umfang zu vergüten. Alternativ wird bei Einsätzen vor Ort beim Auftraggeber pro Tag eine Pauschale gemäss gültiger Offerte in Rechnung gestellt

5.6 Mehrwertsteuern

Sämtliche Honorare und Nebenkosten verstehen sich exklusive *Mehrwertsteuern*.

5.7 Abgaben

Soweit für die Dienstleistungen von TENTIMESMORE *Abgaben* erhoben werden (wie beispielsweise öffentliche Gebühren, Urheberrechtsabgaben), ist TENTIMESMORE berechtigt, diese dem Kunden gesondert in Rechnung zu stellen.

5.8 Übermässiger Aufwand bei Offerten

Der Kunde nimmt davon Kenntnis, dass TENTIMESMORE nicht sämtliche mit der Erstellung einer Offerte erbrachten Dienstleistungen unentgeltlich erbringt. TENTIMESMORE kann dem Kunden für die Erstellung einer Offerte den aufgewendeten Zeitaufwand in Rechnung stellen, wenn und soweit die Offerte nicht alleine gestützt auf die vom Kunden an TENTIMESMORE eingereichten Unterlagen erstellt werden kann. Insbesondere sind Bedarfsabklärungen, Voranalysen und Workshops vergütungspflichtig, sobald diese ein angemessenes Ausmass übersteigen.

5.9 Rechnungszahlung

Wenn nichts anderes vereinbart wurde, sind Rechnungen innerhalb von 20 Tagen, rein netto, zur Zahlung fällig. TENTIMESMORE kann auf allen ausstehenden Zahlungen nach Ablauf der Zahlungsfrist ohne Mahnung einen Verzugszins von 5% p.a. erheben.

6. Eigentum- und Immaterialgüterrechte

6.1 Keine Lizenz

Die Erteilung eines Auftrages an TENTIMESMORE für die Erbringung von Dienstleistungen beinhaltet ohne weitere ausdrückliche schriftliche Vereinbarung keine Lizenz für die Nutzung von Softwareprodukten, welche von TENTIMESMORE angeboten, vertrieben oder installiert werden.

6.2 Eigentum des Werkexemplars

Mit der vollständigen Bezahlung der vereinbarten Vergütung geht ein allfällig erstelltes Werkexemplar des Arbeitsergebnisses und der Dokumentation in das Eigentum des Kunden über.

6.3 Schutzrechte

Ohne gegenteilige schriftliche Vereinbarung stehen die von TENTIMESMORE im Rahmen der an den Kunden erbrachten Dienstleistungen spezifisch geschaffenen Schutzrechte sowohl dem Kunden wie auch TENTIMESMORE zu. Die Vertragspartner räumen sich gegenseitig die Befugnis ein, diese Rechte unter Beachtung der Geheimhaltungspflicht beliebig zu nutzen und auszuwerten.

6.4 Know How

TENTIMESMORE hat das unentgeltliche Recht, Ideen, Konzepte und Verfahren, welche TENTIMESMORE bei der Ausführung von Dienstleistungen für den Kunden allein oder zusammen mit dem Personal des Kunden gewonnen hat, bei der Erbringung von Dienstleistungen ähnlicher Art für andere Kunden zu verwenden.

7. Gewährleistung und Haftung

7.1 Rechte Dritter

Bei der Ausführung der Dienstleistungen wird TENTIMESMORE gewerbliche Schutzrechte Dritter nicht wissentlich verletzen. Erbringt der Kunde eigene Leistungen, so haftet er dafür, dass keine Rechte Dritter verletzt werden. Beide Parteien halten sich gegenseitig von diesbezüglichen Ansprüchen Dritter frei.

7.2 Garantie

TENTIMESMORE garantiert dem Kunden, dass die von ihr zu erbringenden Dienstleistungen im Zeitpunkt des leistungsgerechten Termines den vertraglichen Spezifikationen (falls vorhanden) und den branchenüblichen Standards entsprechen und sorgfältig ausgeführt werden. Aufgrund der konstanten Entwicklungen im Markt kann TENTIMESMORE jedoch nicht dafür einstehen, dass die erbrachten Dienstleistungen auch nach deren vorgesehenen Beendigung den Branchenverhältnissen dauernd genügen werden.

TENTIMESMORE ist jedoch bereit, im Rahmen eines neuen Auftrages weitere entgeltliche Dienstleistungen zu erbringen.

7.3 Mangelbehebung

Der Kunde hat nachweisliche Mängel von TENTIMESMORE in der Ausführung von Dienstleistungen unverzüglich zu rügen, spätestens jedoch innerhalb von 5 Arbeitstagen seit der Vornahme der jeweiligen Dienstleistung. In diesem Fall steht dem Kunden ausschliesslich das Recht auf Verbesserung zu, welche TENTIMESMORE innert spätestens einem Monat vornimmt, jedoch nur im Falle ihres Verschuldens unentgeltlich. Gelingt TENTIMESMORE die Verbesserung nicht, kann der Kunde von TENTIMESMORE innert derselben Rüge- und Verbesserungsfrist nochmals die Beseitigung der verschuldeten Mängel verlangen. Gelingt dies TENTIMESMORE auch innerhalb dieser Nachfrist nicht, hat der Kunde das Recht, Minderung der

Vergütung im Umfang des von ihm nachgewiesenen Minderwertes geltend zu machen.

7.4 Haftung

Für Schäden – gleich aus welchem Rechtsgrund – im Zusammenhang mit dem Anbieten oder Erbringen von Dienstleistungen haftet TENTIMESMORE insgesamt bis maximal dem einfachen Betrag der im laufenden Jahr für diese Dienstleistung vereinbarten Vergütung. In jedem Fall wird die Haftung auf maximal Fr. 100'000.- beschränkt.

7.5 Verschulden

TENTIMESMORE haftet nur für schuldhaftes und grobfahrlässiges Verhalten. Die Haftung für leicht fahrlässiges Verhalten wird ausgeschlossen.

7.6 Haftungsausschluss

Ebenso ausgeschlossen ist – soweit gesetzlich zulässig - die Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, wie entgangener Gewinn oder Ansprüche Dritter, die Haftung für Mangelfolgeschäden oder Schäden in Folge von Datenverlusten oder die Haftung für Schäden aus der Nichterfüllung von vertraglichen Verpflichtungen des Kunden.

TENTIMESMORE haftet nicht, wenn TENTIMESMORE aus Gründen, die TENTIMESMORE nicht zu vertreten hat, an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung der Dienstleistungen gehindert wird.

8. Vertragsdauer

8.1 Vertragsbeginn

Die Gültigkeit dieser allgemeinen Vertragsbedingungen beginnt mit der Auftragserteilung oder der tatsächlichen Inanspruchnahme von Dienstleistungen von TENTIMESMORE durch den Kunden, je nach dem, was zuerst erfolgt.

8.2 Vertragsaufhebung

Das Vertragsverhältnis für die Erbringung von Dienstleistungen kann von jeder Partei jeweils unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten aufgelöst werden, sofern in der Offerte oder in einem separaten Vertrag nicht eine andere Frist festgelegt ist. Vorbehalten bleibt die Auflösung mit sofortiger Wirkung aus einem wichtigen, von der Gegenpartei zu vertretenden Grund, welcher es der kündigenden Partei als unzumutbar erscheinen lässt, das Vertragsverhältnis bis zur ordentlichen Vertragsbeendigung fortzusetzen.

9. Vertraulichkeit

Beide Vertragspartner verpflichten sich selber wie auch ihre Mitarbeiter und beigezogene Hilfspersonen gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller nicht allgemein bekannter Unterlagen und Informationen, welche sich auf die geschäftliche Sphäre des anderen Partners beziehen und ihnen bei Vorbereitung und Durchführung dieses Vertrages zugänglich werden. Diese Pflicht bleibt, solange daran ein berechtigtes Interesse besteht, auch nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses aufrecht.

Sofern nicht anders vereinbart, erhält der Auftragnehmer das Recht den Namen des Auftraggebers, unter Wahrung der Geheimhaltungsbestimmungen, als Referenz zu verwenden. Die Vertragspartner dürfen öffentlich, insbesondere an die Presse und potentielle Kunden, nur über die Tatsache des Vertragsschlusses unter Verwendung des Logos, der Nennung des Vertragspartners, des Vertragsgegenstandes und des Vertragsgebiets berichten.

10. Datenschutz

Die Vertragspartner sind sich bewusst, dass Abschluss und Erfüllung dieses Vertrages zu einer Bearbeitung personenbezogener Daten über die Vertragspartner, deren Mitarbeiter, Unterauftragnehmer usw. führen können insb. zur Abwicklung und Pflege ihrer Geschäftsbeziehungen. Zu diesem Zweck können Daten

auch an Dritte wie z.B. Hersteller, Zulieferanten, Inhaber von Schutzrechten, Unterauftragnehmer, Spediteure, Kreditinstitute in der Schweiz oder im Ausland bekannt gegeben werden. Die Parteien halten sich dabei jederzeit an anwendbares Datenschutzrecht.

Verarbeitet TENTIMESMORE im Rahmen ihrer Dienstleistungserbringung Personendaten im Auftrag des Kunden, werden die Parteien hierzu einen separaten Auftragsdatenverarbeitungsvertrag abschliessen.

11. Anstellungsverzicht

Die Anstellung oder Inanspruchnahme von Dienstleistungen in irgendeiner Form der mit Ausführung von Leistungen unter diesem Vertrag betrauten Mitarbeiter oder Hilfspersonen des andern Vertragspartners während der Vertragsdauer und innerhalb eines Jahres nach Vertragsbeendigung bedarf der vorgängigen schriftlichen Vereinbarung. Im Falle der Zuwiderhandlung gegen diese Bestimmung schuldet der vertragsbrüchige Vertragspartner eine Konventionalstrafe in der Höhe eines Netto-Jahresgehaltes des abgeworbenen Mitarbeiters, mindestens jedoch von CHF 100'000 unter Vorbehalt des Nachforderungsrechts für den weiteren nachgewiesenen Schaden. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von der Einhaltung dieser Verpflichtung.

12. Verrechnung von Forderungen

Die Verrechnung irgendwelcher Ansprüche eines Vertragspartners mit Gegenforderungen des andern Partners bedarf der vorgängigen schriftlichen Vereinbarung der Vertragspartner.

13. Teilnichtigkeit

Sollten sich einzelne Bestimmungen oder Teile dieses Vertrages als nichtig oder unwirksam erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. Die Vertragspartner werden in einem solchen Fall den Vertrag so anpassen, dass der mit dem nichtigen oder unwirksam gewordenen Teil angestrebte Zweck so weit wie möglich erreicht wird.

14. Anwendbares Recht

Dieser Vertrag untersteht dem schweizerischen Recht, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980.

15. Gerichtsstand

Für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag oder Dienstleistungen von TENTIMESMORE sind die ordentlichen Gerichte in Burgdorf (BE) ausschliesslich zuständig. TENTIMESMORE ist jedoch befugt, vorsorgliche Massnahmen auch vor jedem anderen zuständigen Gericht zu erwirken.